



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

JAILSON DAS CHAGAS MARINHO

**BANCOS *VERSUS* COOPERATIVAS DE CRÉDITO: FATORES QUE
INFLUENCIAM NA ESCOLHA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS.**

JOÃO PESSOA

2019

JAILSON DAS CHAGAS MARINHO

**BANCOS *VERSUS* COOPERATIVAS DE CRÉDITO: FATORES QUE
INFLUENCIAM NA ESCOLHA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS.**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Profa. Dra. Anna Paola Fernandes Freire

JOAO PESSOA

2019

Catálogo na publicação Seção de
Catálogo e Classificação

M338b Marinho, Jailson Das Chagas.

Bancos versus cooperativas de crédito: Fatores que influenciam na escolha dos produtos e serviços financeiros / Jailson Das Chagas Marinho. - João Pessoa, 2019.

46 f. : il.

Orientação: Anna Paola Fernandes Freire.

Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Bancos. 2. Cooperativa de crédito. 3. Serviços Financeiros. I. Freire, Anna Paola Fernandes. II. Título.


UFPB/BC


JAILSON DAS CHAGAS MARINHO


**BANCOS VERSUS COOPERATIVAS DE CRÉDITO: FATORES QUE
INFLUENCIAM NA ESCOLHA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS.**

Esta monografia foi julgada adequada para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pela Coordenação do TCC em Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba.

BANCA EXAMINADORA


Presidente(a): Prof.(a) Dr.(a) (Anna Paola Fernandes Freire)
Instituição: UFPB


Membro: Prof.(a) Me.(a) Geisa Cassiana Paulino da Silva
Instituição: UFPB


Membro: Prof.Dr. Christiano Coelho
Instituição: UFPB

João Pessoa, 16 de Setembro de 2019.

Dedico este trabalho primeiramente à Deus, à minha mãe Eunice Batista das Chagas e à minha avó Rita Guedes Marinho, por estarem comigo em toda minha trajetória.

AGRADECIMENTOS

A Deus por permitir e abençoar todos os meus passos;

A minha mãe, por sempre me apoiar em todos os momentos, por ser minha inspiração para buscar crescimento, por me amar em qualquer situação, por me fazer sorrir quando existia vontade de chorar.

Aos meus irmãos que sempre acreditaram no meu potencial;

A minha família como um todo por serem a base do que me tornei até hoje.

Aos meus verdadeiros amigos, que me apoiaram e estavam disponíveis para compartilhar de vários sentimentos.

Aos professores que por todo caminho compartilharam um pouco dos seus conhecimentos para meu crescimento profissional e como pessoa.

A Ana Cantalice, Janaína Meireles, Hillary Caroline, Tamires Ferreira e Janeide Paulo por passarem toda essa graduação ao meu lado.

A professora Geisa Cassiana Paulino da Silva por me apoiar na construção desse trabalho.

“Rico é aquele que recebe mais do que consome; pobre é aquele cuja a despesa é maior que a receita”. (LA BRUYÉR)

RESUMO

Esta pesquisa teve por objetivo identificar fatores que influenciam na hora de um usuário que tenha vínculo empregatício com uma instituição financeira cooperativa, escolher entre usar produtos/serviços da própria instituição ou se utilizam esses produtos/serviços em bancos. Diante desse contexto tem-se as cooperativas de créditos e bancos ambas instituições financeiras que oferecem o mesmo tipo de serviço. A pesquisa é classificada como exploratória. Na coleta de dados utilizando questionário virtual disponibilizado 8 dias para obtenção das respostas, com perguntas objetivas e subjetivas e alcançou o total de 56 respostas de 70 colaboradores no total de uma cooperativa de crédito localizada em cabedelo - PB. Os resultados apontados pelo trabalho indicaram que a maior parte dos colaboradores de uma cooperativa de crédito já utilizaram serviços em bancos nos últimos dois anos e que fatores como, taxas, confiança e flexibilidade nos serviços prestados por bancos não influenciaram no uso de serviços em bancos, mesmo os respondentes sendo colaboradores de uma cooperativa de crédito.

Palavras-chave: Bancos. Cooperativa de Crédito. Serviços Financeiros.

ABSTRACT

This research aimed to identify factors that influence the time of a user who has employment with a cooperative financial institution, choose between using products / services of the institution itself or whether they use these products / services in banks. In this context, there are credit unions and banks, both financial institutions that offer the same type of service. The research is classified as exploratory. In the data collection using virtual questionnaire available 8 days to obtain the answers, with objective and subjective questions and reached the total of 56 answers of 70 employees in the total of a credit union located in cabedelo - PB. The results of the work indicated that most employees of a credit union have used bank services in the last two years and that factors such as rates, trust and flexibility in bank services did not influence the use of bank services, even respondents being employees of a credit cooperative.

Keywords: Banks. Credit cooperative. Financial Service.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Diferenças entre bancos e cooperativas	18
Quadro 2 – Modelos de Decisões.....	24
Quadro 3 – Colaboradores com conta em mais de um banco.....	31
Gráfico 1 – Taxa mensal em % entre o consignado e o cheque especial.....	23
Gráfico 2 – Gênero dos Usuários.....	28
Gráfico 3 – Renda Individual.....	29
Gráfico 4 – Faixa etária.....	29
Gráfico 5 – Grau de Escolaridade.....	30
Gráfico 6 – Tempo de Vínculo Empregatício.....	30
Gráfico 7 – Você tem conta em banco?.....	31
Gráfico 8 – Contraiu empréstimo em banco?.....	32
Gráfico 9 – Utilizou cartão de crédito de um banco?.....	32
Gráfico 10 – Já utilizou cheque-especial de um banco?.....	33
Gráfico 11 – Fez financiamento por meio de um banco?.....	33
Gráfico 12 – Sabe o que é uma cooperativa de crédito?.....	34
Gráfico 13 – Possui conta em uma cooperativa de crédito?.....	34
Gráfico 14 – Já contraiu um empréstimo por meio de uma cooperativa de crédito?.....	35
Gráfico 15 – Utiliza cartão de crédito de uma cooperativa de crédito?.....	35
Gráfico 16 – Já fez financiamento por meio de uma cooperativa de crédito?..	36
Gráfico 17 – Os lucros dos bancos são destinados aos acionistas.....	36
Gráfico 18 – As taxas de juros (empréstimos/financiamento/aplicações) dos bancos são atrativas.....	37
Gráfico 19 – Os bancos disponibilizam mais flexibilidade na concessão de crédito.....	37
Gráfico 20 – Confio mais em bancos pois são sólidos no mercado.....	38

Gráfico 21 – Estou ciente que as sobras das cooperativas são rateadas para todos os associados.....	38
Gráfico 22 – Sinto segurança em investir em cooperativa de crédito.....	39
Gráfico 23 – Conheço produtos e serviços de cooperativa de crédito.....	39
Gráfico 24 – Utilizo mais serviços dos bancos que das cooperativas.....	40

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SFN	Sistema Financeiro Nacional
BACEN	Banco Central do Brasil
CMN	Conselho Monetário Nacional
BNDES	Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico
OCB	Organização das Cooperativas Brasileiras
CDB	Certificado de Depósito Bancário
RDC	Recibos de Depósitos Bancários
RPC	Regime de Previdência Complementar
RGPS	Regime Geral de Previdência Social
RPPS	Regime Próprio de Previdência Social
SUSEP	Superintendência de Seguros Privados

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	OBJETIVOS	13
1.1.1	Objetivo Geral:	13
1.1.2	Objetivos específicos:	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1	SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL	15
2.1.1	Conselho Monetário Nacional	15
2.1.2	BACEN	16
2.2	COOPERATIVISMO	16
2.2.1	Cooperativismo no Brasil	17
2.2.2	Cooperativa de Crédito	18
2.3	BANCOS	19
2.3.1	Principais bancos no Brasil	20
2.4	PROCESSO DECISÓRIO	24
3	METODOLOGIA	26
3.1	TIPOLOGIA DE PESQUISA	26
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	26
3.3	INSTRUMENTO DE PESQUISA	26
4	APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	28
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
	REFERÊNCIAS	41

1 INTRODUÇÃO

No decorrer da evolução da sociedade tem-se os agentes econômicos, hoje chamados, de deficitários e superavitários. Nesse contexto, insere-se as instituições financeiras que entram para fazer a intermediação financeira entre quem precisa acessar o mercado de crédito e os que têm recursos financeiros disponíveis para aplicar em alternativas diversas. Pode-se dizer que durante muitos anos os bancos comerciais foram os pioneiros no Sistema Financeiro Nacional (SFN), deixando os usuários sem muitas opções em relação aos principais serviços oferecidos. Esse cenário muda quando as cooperativas de crédito ganham confiança no Brasil, que ocorre em meados de 1990, após uma estagnação entre 1940 a 1980, segundo Sousa (2006). Sousa (2006) mostra ainda que de 1980 para 1990 o número de cooperados quase dobrou 430 para 806 respectivamente, e que de 1990 para 2002 novamente o crescimento de cooperados foi relevante, de 806 para 1.422.

De acordo com Almaida (2006) nos dias atuais o número de cooperados continua a crescer e que nos últimos cinco anos, o número de cooperados pessoa jurídica cresceu 80% e pessoa física, 52%.

Ao fazer a intermediação as instituições financeiras aplicam taxas de juros para remunerar aqueles que aplicam seus recursos e onerar os que necessitam de recursos. Dessa forma, a busca por uma opção menos agressiva se torna o foco dos interessados nos serviços oferecidos nesse setor financeiro, ficando assim, a taxa de juros como um dos aspectos mais visados no momento de contrair um empréstimo ou um investimento. Em diversos serviços as cooperativas de crédito oferecem melhores taxas de juros que as demais instituições financeiras (Machado,2016).

A turbulência crescente do ambiente e também as exigências dos órgãos reguladores do mercado têm levado as cooperativas a desenvolverem estratégias cada vez mais complexas e refinadas, dessa forma o gerenciamento do crédito tornou-se um fator importante para as cooperativas de créditos (FRANCISCO, AMARAL E BERTUCCI,2012).

Diferente dos bancos as cooperativas de crédito não visam lucro, sendo esse um fator que contribui para que as taxas oferecidas por cooperativas sejam mais baixas Machado (2016).

Ainda assim, na cultura brasileira os bancos são facilmente referenciados como opção, mesmo existindo diversas outras instituições financeiras com produtos e

serviços similares como as cooperativas de crédito, as financeiras, entre outras. Entre instituições financeiras os maiores percentuais de capital aplicado estão concentrados nos cinco maiores bancos em operação no Brasil, conforme será mais detalhado no tópico 2.3.1 deste trabalho, o que desperta a curiosidade de que as pessoas podem possuir mais conhecimento sobre bancos e que suas taxas sejam o fator determinante para que um usuário use os serviços bancários ao invés de outras instituições financeiras. Em contrapartida pessoas que conhecem outros tipos de instituições financeiras podem utilizar ou não os serviços em um banco, que se torna interessante verificar as pessoas que trabalham em outro tipo de instituição financeira que ofereça o mesmo tipo de serviço, se usariam os serviços da própria instituição ou não, verificando fatores como taxas, flexibilidade, entre outros aspectos teriam relevância significativa.

Diante do exposto surgiu a seguinte inquietação para o autor: **Quais os fatores influenciam colaboradores de uma cooperativa de crédito na escolha do uso de serviços de bancos, cooperativas de créditos ou ambos?**

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral:

Verificar o que influencia os colaboradores de uma cooperativa de crédito na decisão de optarem por serviços de bancos, cooperativas de crédito ou de ambos.

1.1.2 Objetivos específicos:

- A. Discutir as principais diferenças entre bancos e cooperativas de crédito;
- B. Analisar os principais serviços procurados pelos usuários em bancos e cooperativas de crédito;
- C. Apresentar os principais motivos que levam os usuários a escolherem entre bancos e cooperativas de crédito ou ambos.

A justificativa do estudo deu-se pelo crescimento do uso das instituições financeiras no município de João Pessoa – PB, com ênfase às cooperativas de crédito, de acordo

com a Central Sicredi Norte e Nordeste (2017) o número de associados das cooperativas em 2014 somavam um total de 102.919, já em 2017 esse número subiu para 123.368, ainda diz que os depósitos totais estavam em R\$2.115.259,00 milhões no ano de 2014, com o crescimento em 2017 esses depósitos passaram para R\$3.551.812,00 milhões. Assim, surgiu a necessidade de demonstrar os fatores que influenciam os usuários a escolherem os serviços de uma instituição financeira.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico é composto por: Sistema financeiro nacional, cooperativismo, bancos e por fim por processo decisório.

2.1 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

Segundo o Banco Central do Brasil (BACEN, 2018) o sistema financeiro nacional é composto por instituições financeiras e instrumentos financeiros que visam transferir recursos dos agentes econômicos (pessoas, empresas, governo) superavitários para os deficitários. Esse sistema está estruturado, onde cada órgão que a ele pertence tem um papel importante, contudo esses possuem competências distintas onde há os que são responsáveis por supervisionar e os que estão inseridos na operação financeira propriamente dita. Brasil (1971) descreve que esse sistema é constituído pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), BACEN, banco do Brasil S.A., Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico (BNDES) e das demais instituições financeiras públicas e privadas.

2.1.1 Conselho Monetário Nacional

De acordo com o BANCEN (2018) o CMN é o órgão responsável por expedir diretrizes gerais para o bom funcionamento do SFN. Integram o CMN o Ministro da Fazenda (Presidente), o Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão e o Presidente do BACEN. Dentre as suas funções estão: adaptar o volume dos meios de pagamento às reais necessidades da economia; regular o valor interno e externo da moeda e o equilíbrio do balanço de pagamentos; orientar a aplicação dos recursos das instituições financeiras; propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros; zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras; coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária e da dívida pública interna e externa.

2.1.2 BACEN

Trata-se de um órgão executor das políticas monetárias, pois inspeciona as instituições financeiras em suas atividades. Não só no Brasil, mas em vários países os Bancos Centrais têm um papel importante, uma vez que estão diretamente ligados às relações políticas econômicas, centralizando a emissão da moeda e a definição da taxa de juros Moraes (2013). Uma outra definição é o próprio banco central que descreve em seu *site*.

Responsável pelo controle da inflação no país. Ele atua para regular a quantidade de moeda na economia que permita a estabilidade de preços. Suas atividades também incluem a preocupação com a estabilidade financeira. Para isso, o BC regula e supervisiona as instituições financeiras (BACEN, 2018).

2.2 COOPERATIVISMO

Em toda história da evolução humana, dado pelo conhecimento comum é notório que o ser humano precisou agrupar-se e viver em grupo, tinham os mesmos propósitos, basicamente conseguir alimento e abrigo para manterem-se vivos, pois sozinho pouco provável seria seu sucesso na sobrevivência. Nesse sentido, a cooperação entre os seres humanos Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB)

De maneira tácita já acontecia muito antes da primeira cooperativa propriamente dita surgir, mas a história dos operários de Rochdale se tornou o marco do cooperativismo por diversos autores, a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) diz em seu *site* que:

Tudo começou em 1844, na cidade de Rochdale-Manchester, no interior da Inglaterra. Sem conseguir comprar o básico para sobreviver nos mercadinhos da região, um grupo de 28 trabalhadores (27 homens e uma mulher) se uniram para montar seu próprio armazém. A proposta era simples, mas engenhosa: comprar alimentos em grande quantidade, para conseguir preços melhores. Tudo o que fosse adquirido seria dividido igualmente entre o grupo. Nascia, então, a “Sociedade dos Probos de Rochdale” — primeira cooperativa moderna, que abriu as portas pautada por valores e princípios morais considerados, até hoje, a base do cooperativismo. Entre eles a honestidade, a solidariedade, a equidade e a transparência (OCB, 2018).

Hoje o cooperativismo faz parte do mundo em diversas formas, mas todos com o mesmo objetivo de se preocupar em ajudar os seus membros O Sicoob (2018 n.p) fala sobre cooperativismo como:

Etimologicamente, Cooperação (do verbo latino *cooperari*, de *cum e operari* = operar juntamente com alguém) significa a ação conjunta para uma finalidade comum. E Cooperativismo é a doutrina que visa à renovação social através da cooperação.

Nessa mesma linha para enfatizar o conceito de cooperativismo Sicredi (2018 n.p) diz que “O cooperativismo é um instrumento de organização econômica da sociedade. Criado na Europa no século XIX caracteriza-se como uma forma de ajuda mútua por meio da cooperação e da parceria”. Com a necessidade de conseguir alimento em maior quantidade e melhor preço, a união de 28 operários fez com que se formasse um armazém.

Dado o início, as cooperativas ganharam o mundo e se alastraram levando seus benefícios para aqueles que se identificavam com os seus ideais. Em seu crescimento as cooperativas dividiram-se para objetivos diferentes, mas a ideia principal do cooperativismo de existir uma ajuda mútua entre as cooperativas e os seus cooperados sempre permaneceu. São exemplos de tipos de cooperativismo agropecuário, o de crédito, o de saúde, de consumo Sebrae (2019). Dessa forma, surgiu a necessidade, então, de um órgão responsável por essas cooperativas, nasce então em 1895 a Aliança Cooperativa Internacional (ACI) com o objetivo de representar e defender o cooperativismo contribuindo para o crescimento e confiança do sistema.

2.2.1 Cooperativismo no Brasil

No Brasil o cooperativismo tem como principal representante a OCB criada em 2 de dezembro de 1969, após um consenso durante o IV Congresso Brasileiro de Cooperativismo (OCB, 2018). Ter um órgão de representação é fundamental para que o cooperativismo se fortaleça em um país, abrindo caminhos para expansão de atividades e consolidando sua atuação na economia do país. A lei que dispõe sobre o cooperativismo no Brasil é a 7.564/71 e em seu artigo 4º traz uma breve definição de cooperativa “As cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituídas para prestar serviços aos associados” (BRASIL, 1971 n.p.). Para seguir um padrão as cooperativas

precisam atender os princípios de cooperativismo no Brasil, inseridos no artigo 4ª da lei 7.564/71 da seguinte forma:

- I - Adesão voluntária, com número ilimitado de associados, salvo impossibilidade técnica de prestação de serviços;
- II - Variabilidade do capital social representado por quotas-partes;
- III - limitação do número de quotas-partes do capital para cada associado, facultado, porém, o estabelecimento de critérios de proporcionalidade, se assim for mais adequado para o cumprimento dos objetivos sociais;
- IV - Incessibilidade das quotas-partes do capital a terceiros, estranhos à sociedade;
- V - Singularidade de voto, podendo as cooperativas centrais, federações e confederações de cooperativas, com exceção das que exerçam atividade de crédito, optar pelo critério da proporcionalidade;
- VI - quorum para o funcionamento e deliberação da Assembleia Geral baseado no número de associados e não no capital;
- VII - retorno das sobras líquidas do exercício, proporcionalmente às operações realizadas pelo associado, salvo deliberação em contrário da Assembleia Geral;
- VIII - indivisibilidade dos fundos de Reserva e de Assistência Técnica Educacional e Social;
- IX - Neutralidade política e indiscriminação religiosa, racial e social;
- X - Prestação de assistência aos associados, e, quando previsto nos estatutos, aos empregados da cooperativa;
- XI - área de admissão de associados limitada às possibilidades de reunião, controle, operações e prestação de serviços (BRASIL, 1971 n.p.).

2.2.2 Cooperativa de Crédito

De acordo com Polonio (2004 n.p.) as cooperativas de crédito tiveram início na Alemanha em 1859, onde Herman Schulze criou a primeira cooperativa de crédito. As Cooperativas de crédito têm um papel fundamental no desenvolvimento econômico de uma região, ela traz vários benefícios em relação aos Bancos Comerciais ou múltiplos. Sebrae (2018) traz algumas diferenças entre as cooperativas de crédito e os bancos, conforme o Quadro 1:

Quadro 1 – Diferenças entre bancos e cooperativas

(Continua)

BANCOS	COOPERATIVA DE CRÉDITO
Sociedade de Capital	Sociedades de pessoas
O poder é exercido na proporção do número de ações	O voto tem peso igual para todos. (Uma pessoa, um voto)
As deliberações são concentradas	As decisões são partilhadas entre muitos
Os administradores são terceiros (homens do mercado)	Os administradores-líderes são pessoas do meio (associados)

(Conclusão)

O usuário das operações é mero cliente	O usuário é o próprio dono (cooperado)
O usuário não exerce influência nas decisões dos produtos e na sua precificação	Toda a política operacional é decidida pelos próprios usuários/donos (associados)
Podem tratar cada usuário distancamente	Não podem distinguir: o que vale para um vale para todos (art. 37 da Lei 5.764/71)
Preferem o público de maior renda e as maiores corporações	Não discriminam, servindo a todos os públicos.
Priorizam os grandes centros (embora não tenham limitações geográficas)	Não restringem, tendo forte atuação nas áreas mais remotas
Têm propósitos mercantilistas	A mercadoria não é cogitada (art. 79 Parágrafo único Lei nº 5.764/71)
A remuneração das operações e dos serviços não tem parâmetro /limites	Os preços das operações e dos serviços têm como referência os custos e como parâmetro as necessidades de reinvestimento.
Atendem em massa, priorizando, ademais, o autosserviço	O relacionamento é personalizado/individual, com o apoio da informática
Não tem vínculo com a comunidade e o público-alvo	Estão comprometidas com a comunidade e o usuário
Avançam pela competição	Desenvolvem-se pela cooperação

Fonte: Adaptado Sebrae, (2018)

As cooperativas em seus próprios princípios levam uma característica forte para se distinguir de um banco, pois os recursos obtidos em uma cooperativa beneficiam a comunidade em que está localizada, fazendo com que a região evolua juntamente com seu crescimento.

Outro ponto muito importante do cooperativismo de crédito, como instrumento ou alavanca de desenvolvimento econômico, é o fato de ele possibilitar que a poupança gerada na área de ação da cooperativa, financie o crescimento local (SOUZA, 2006).

2.3 BANCOS

Os bancos são as principais instituições financeiras responsáveis por administrar o dinheiro dos superavitários existentes. Muito antes das cédulas existirem, os bancos, de forma tácita, já existiam como na Babilônia onde os cidadãos guardavam alguns pertences no Templo, mas esses pertences guardados poderiam ser emprestados para quem estivesse precisando como o trigo, dando a palavra que

devolveria ao sacerdote, ao fazer isso devolvia não só a quantidade emprestada como a mais do que pegou (BACEN, 2018).

Algumas normatizações estão presentes na Lei 4.595/64 em que os Bancos precisam seguir como requisitos para conseguir autorização do órgão regulador BACEN.

Art. 25. As instituições financeiras privadas, exceto as cooperativas de crédito, constituir-se-ão unicamente sob a forma de sociedade anônima, devendo a totalidade de seu capital com direito a voto ser representada por ações nominativas. (BRASIL, 2019)

Ainda para como requisito para funcionamento os bancos precisam que o seu capital inicial seja realizado sempre em moeda corrente assim como também na subscrição desse capital e na de seus aumentos em moedas correntes, será exigida no ato da realização de, pelo menos 50% do montante subscrito. Os bancos múltiplos têm como requisito fundamental, ter no mínimo duas carteiras dentre elas é obrigatório a carteira comercial ou de investimento conforme a resolução Nº 2.099 do CMN:

Art. 7º O banco múltiplo deverá constituir-se com, no mínimo, duas das seguintes carteiras, sendo uma delas obrigatoriamente comercial ou de investimento:

I - Comercial;

II - De investimento e/ou de desenvolvimento, a última exclusiva para bancos públicos;

III - De crédito imobiliário;

IV - De crédito, financiamento e investimento; e

V - De arrendamento mercantil.

2.3.1 Principais bancos no Brasil

De acordo com revista Exame (2019) no mercado financeiro brasileiro há predominância de cinco principais instituições financeiras, são as que possuem também o maior percentual de total de ativos no País, conforme demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1: Cinco maiores Bancos com atuação no Brasil

(Continua)

BANCO	País-sede das operações	Patrimônio Líquido (em U\$ milhões)	Lucro líquido (em U\$ milhões)	Rentabilidade do Patrimônio Líquido (em %)
Itaú Unibanco	Brasil	35 827,4	4 903, 3	13,1
Bradesco	Brasil	32 328, 4	4 422, 7	12,8
Banco do Brasil	Brasil	24 184, 2	1 868, 1	7,5
Santander	Brasil	18 281, 0	1 196, 8	6

				(Conclusão)
Caixa	Brasil	8 587, 5	878	10

Fonte: Adaptado Exame Abril (2019)

BANCO	Empréstimos e financiamentos (em U\$ milhões)	Dépósitos (em U\$ milhões)	Ativo Total (em U\$ milhões)	Número de empregados
Itaú Unibanco	139 239, 0	100 893, 4	437 791, 4	94 779
Bradesco	80 688, 0	80 084, 1	333 337, 2	94 941
Banco do Brasil	169 189, 3	133 287, 0	462 858,4	100 622
Santander	48 124, 8	64 071, 6	231 601, 2	47 254
Caixa	202 950, 8	157 312, 2	385 642, 7	94 978

Fonte: Adaptado Exame Abril (2019)

Vale salientar que a Caixa Econômica Federal é uma instituição financeira, no entanto não é um banco propriamente dito, mas no presente trabalho está sendo equiparada a os demais bancos, o Bacen fala que:

A Caixa Econômica Federal, criada em 1.861, está regulada pelo Decreto-Lei 759, de 12 de agosto de 1969, como empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda. Trata-se de instituição assemelhada aos bancos comerciais, podendo captar depósitos à vista, realizar operações ativas e efetuar prestação de serviços (BACEN, 2019 n.p.)

São os mais diferentes tipos de produtos e serviços ofertados (empréstimo, financiamento, cheque-especial, CDB, RDC, poupança) para diversos públicos, sendo o *Know How* de possibilidades amplo chegando até confundir e dificultar na hora de escolher. Para os bancos, essa variedade de produtos tem sempre o mesmo objetivo: captar e conceder dinheiro.

Os Certificado de Depósito Bancário (CDB) entram nas operações passivas das instituições financeira, um tipo de título de renda fixa, onde o beneficiado recebe juros de acordo com a taxa estabelecida ou um índice e o tempo em que deixa com a instituição, possuem pouco risco, pois estão cobertos pelo FGC (Fundo Garantidor de Crédito). No entanto, as cooperativas não possuem esse tipo de título, apesar de possuir um semelhante, como o Recibo de Depósito Cooperativo (RDC).

Os Recibos de Depósitos Bancários (RDB) usados nos bancos e os Recibos de Depósitos Cooperativos (RDC) usados nas cooperativas de crédito, são semelhantes ao CDB, com a diferença que estes são intransferíveis a terceiros.

A Poupança é muito conhecida entre os brasileiros, entre as instituições financeiras é um produto com baixo risco de crédito que, por consequência, remunera

pouco o dinheiro aplicado, sua rentabilidade para pessoa física é mensal, ou seja, precisa esperar o mês inteiro para chegar na data de aniversário da aplicação, para então o dinheiro render.

Outro tipo de investimento é a previdência complementar, onde tem ganhado público diante da atual situação da Previdência do Governo brasileiro. Essa é uma forma de aplicar o dinheiro gradativamente ao longo dos anos, com o intuito de garantir uma renda a longo prazo na terceira idade, porém pode servir para outros fins, como obter o montante total para usar como quiser. A Previdência Social define a finalidade da previdência complementar como:

O Regime de Previdência Complementar (RPC) tem por finalidade proporcionar ao trabalhador uma proteção previdenciária adicional àquela oferecida pelo Regime Geral de Previdência Social (RGPS) ou pelo Regime Próprio de Previdência Social (RPPS), para os quais as contribuições dos trabalhadores são obrigatórias (BRASIL, 2019 n.p.)

A previdência social ainda afirma o funcionamento da previdência complementar da seguinte forma:

No RPC o benefício de aposentadoria será pago com base nas reservas acumuladas ao longo dos anos de contribuição, ou seja, o que o trabalhador contribui hoje formará a poupança que será utilizada no futuro para o pagamento de seu benefício. Esse sistema é conhecido como Regime de Capitalização (BRASIL, 2019 n.p.)

Já, o crédito consignado é uma maneira prática e muitas vezes tem menos custos em relação as outras modalidades de créditos para quem procura esse tipo de serviço, já para as instituições financeiras é uma forma que reduz o risco de liquidez. A revista Exame afirma que:

Como nos empréstimos consignados as parcelas da dívida são descontadas diretamente da folha de pagamento do devedor, os bancos têm mais segurança de que receberão o pagamento em dia e assim os juros são reduzidos, o que leva a modalidade de crédito a ser uma das mais baratas do Mercado (EXAME, 2019 n.p.)

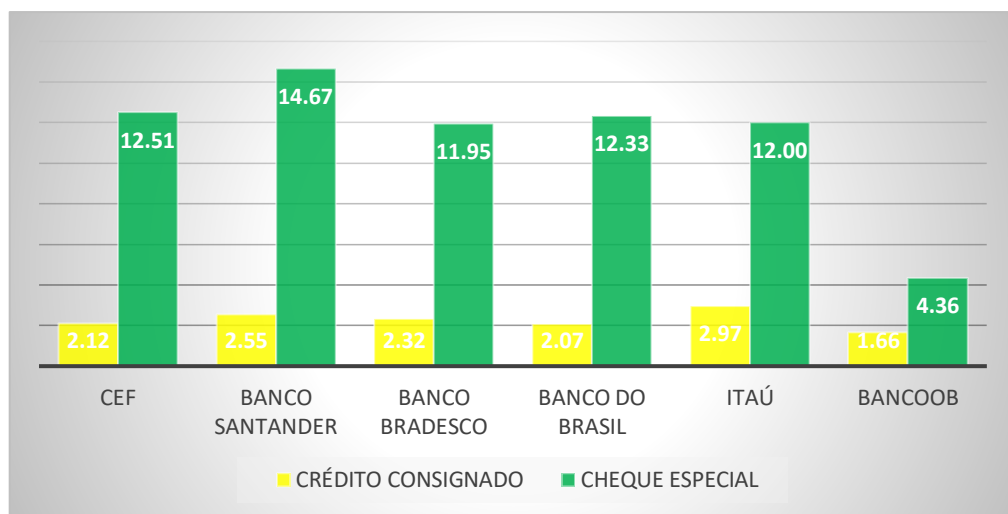
Já o BACEN fala o seguinte sobre essa modalidade:

O crédito consignado é uma modalidade de empréstimo em que o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento ou de benefício previdenciário do contratante. A consignação em folha de pagamento ou de benefício depende de autorização prévia e expressa do cliente à instituição financeira concedente do empréstimo e da existência de convênio entre a fonte pagadora e a instituição financeira que oferece a operação.

O Cheque Especial é uma modalidade de crédito de acesso fácil aos usuários, as instituições financeiras deixam um valor disponível na conta corrente, os juros são cobrados apenas se for utilizado. O governo federal fala o seguinte em relação a cheque especial:

O cheque especial é uma operação de crédito oferecida pelos bancos para cobrir cheques e outros tipos de pagamentos que ultrapassem o valor existente na conta. O produto fica vinculado à conta corrente e os recursos são disponibilizados automaticamente, conforme a necessidade do cliente (BRASIL, 2019 n.p.)

Gráfico 1: Taxa mensal em % entre o consignado e o cheque especial



Fonte: BACEN, 2019

O Gráfico 1 retrata essa realidade entre a taxa mensal de juros praticada pelo crédito consignado e o cheque especial.

A Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) afirma que:

Seguro é Contrato mediante o qual uma pessoa denominada Segurador, se obriga, mediante o recebimento de um prêmio, a indenizar outra pessoa, denominada Segurado, do prejuízo resultante de riscos futuros, previstos no contrato (SUSEP, 2019 n.p.)

O financiamento consiste em uma forma de crédito em que a concessão fica atrelada a um bem, ou seja, a destinação do recurso financeiro disponibilizado pela instituição financeira é conhecida. O BACEN afirma que:

Financiamento também é um contrato entre o cliente e uma instituição financeira, mas com destinação específica, como para a aquisição de veículo ou de bem imóvel, que funcionam como garantia para o crédito concedido. Exemplos de financiamentos: financiamento imobiliário e de veículos (BACEN, 2019 n.p.)

2.4 PROCESSO DECISÓRIO

O trabalho enfatiza as decisões tomadas pelos colaboradores de uma cooperativa de crédito ao responderem um questionário sobre utilização de serviços e produtos financeiros. Segundo Shermerhorn (2007) o processo de tomada de decisão envolve um conjunto de atividades que começa com a identificação de um problema, inclui a tomada de decisão e termina com a avaliação dos resultados. No mesmo sentido Maximiano (2011) diz que decisão é o processo de resolver problemas completa-se quando a decisão é implementada e seus efeitos são avaliados. Maximiano (2011) ainda diz que a racionalidade e intuição em combinação são importante no processo decisório, onde a diferença entre elas são que de um lado está a proporção da informação e de outro lado opinião e sentimentos de outro. Simon (2019) em uma entrevista afirma que as pessoas de uma forma ou de outra, olham para uma gama de opções à sua frente, todas as coisas ao seu redor, e então escolhem uma que maximize a sua utilidade.

Sobre racionalidade Maximiano (2011) diz que a racionalidade se baseia em informações e não em sentimentos, e que segue uma ordem lógica: se uma regra for criada, explicando quais passos devem ser seguidos, todos os problemas serão resolvidos. Já em relação a intuição Maximiano (2011) afirma que em certas situações a informação é tão insuficiente que a intuição se torna mais apropriada, onde a intuição nasce da experiência e de sentimentos a respeito de estímulos, também é útil para preencher espaços vazios de dados.

Quadro 2 – Modelos de Decisões

(Continua)

Modelo Racional	Modelo Comportamental
1. O tomador de decisões tem informações perfeitas (relevantes e acuradas).	1. O tomador de decisões tem informações imperfeitas (incompletas e possivelmente imprecisas).
2. O tomador de decisões tem uma lista exaustiva de alternativas dentre as quais pode escolher.	2. O tomador de decisões não tem um conjunto completo de alternativas ou não entende plenamente aquelas que têm à disposição.
3. O tomador de decisões é racional	3. O tomador de decisões tem uma racionalidade definida e se restringe a valores, experiência, hábitos etc.

(Conclusão)	
4. O tomador de decisões sempre tem em mente os melhores interesses da organização.	4. O tomador de decisões escolherá a primeira alternativa minimamente aceitável.

Fonte: Adaptado (CARAVANTES; PANNO; KLOECKNER, 2005, p.455)

3 METODOLOGIA

Abaixo será mais especificado a metodologia utilizada neste trabalho.

3.1 TIPOLOGIA DE PESQUISA

A pesquisa apresentada neste trabalho foi executada por meio de pesquisa de campo do tipo exploratória, pois pretende responder os possíveis motivos do questionamento apresentado. (LAKATOS e MARCONI, 2017, p. 203) falam que:

A pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou sobre uma hipótese que se queira comprovar, ou, ainda, com propósito de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população estatística que representou esse trabalho corresponde aos colaboradores de uma cooperativa de crédito na cidade de Cabedelo-PB, visto que inseridos em uma instituição financeira que disponibiliza os produtos e serviços de um banco, espera-se que tenham mais conhecimento sobre esse assunto, com um total de 70 pessoas entre efetivos, estagiários e jovens aprendizes. Desses, a amostra foi representada por 56 respondentes.

A delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos etc. Serão pesquisados, enumerando suas características comuns, como, por exemplo, sexo, faixa etária, organização a que pertencem, comunidade onde vivem (MARCONI e LAKATOS, 2017, p. 203)

3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA

Este estudo utilizou como instrumento de pesquisa a aplicação de um questionário para a obtenção dos dados. Segundo Lakatos e Marconi (2010) o questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Já, Cervo e Bervian (2002) afirmam que questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja.

O questionário aplicado nesta pesquisa foi desenvolvido em três blocos, o Bloco A buscou identificar o perfil do usuário e algumas características, no bloco B foram elaboradas perguntas fechadas e diretas a fim de perceber a relação dos usuários com bancos e cooperativas de crédito. Já no bloco C foram elaboradas afirmativas com o objetivo de detectar se o usuário estava de acordo, indiferente ou em desacordo, coletando informações dos usuários acerca do relacionamento com os produtos e os serviços oferecidos em bancos e oferecidos em cooperativas de crédito.

No questionário ainda existe alguns espaços de preenchimento aleatório, mas esse só é preenchido em condição de uma pergunta anterior.

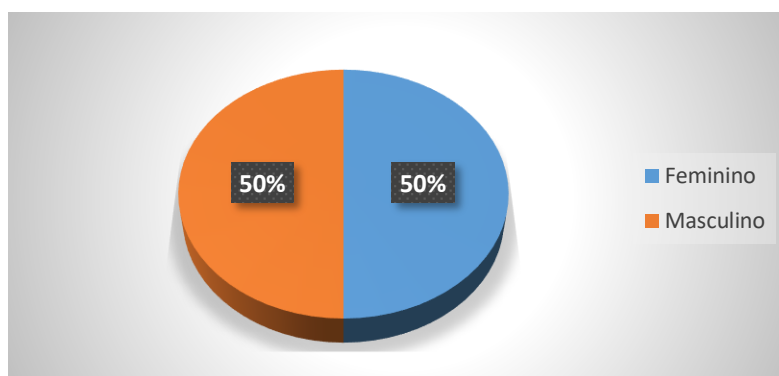
Com acesso aos colaboradores de uma cooperativa de crédito, os dados foram coletados de forma *online* através de uma plataforma gratuita que disponibiliza elaboração de formulários, o prazo determinado para conseguir as respostas foram de oito dias sendo esses dias 15 a 22 de agosto de 2019, com obtenção de 56 respostas, respondidas de forma voluntária. Ao final desse prazo não foram aceitas respostas posteriores.

4. APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Como já mencionado no trabalho, o questionário foi dividido em 3 partes estas os blocos A B e C, e usando está estruturação, a análise dos resultados foi evidenciada logo abaixo.

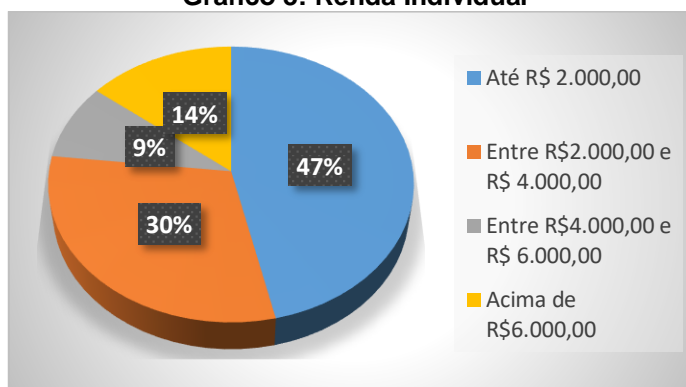
No tocante à distribuição amostral do estudo em relação ao gênero dos respondentes, o Resultado mostra que houve um equilíbrio em relação ao gênero dos respondentes, onde exatamente 50% dos que responderam foram do sexo masculino e os outros 50% do sexo feminino, demonstrado pelo Gráfico 2:

Gráfico 2: Gênero dos Usuários



Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

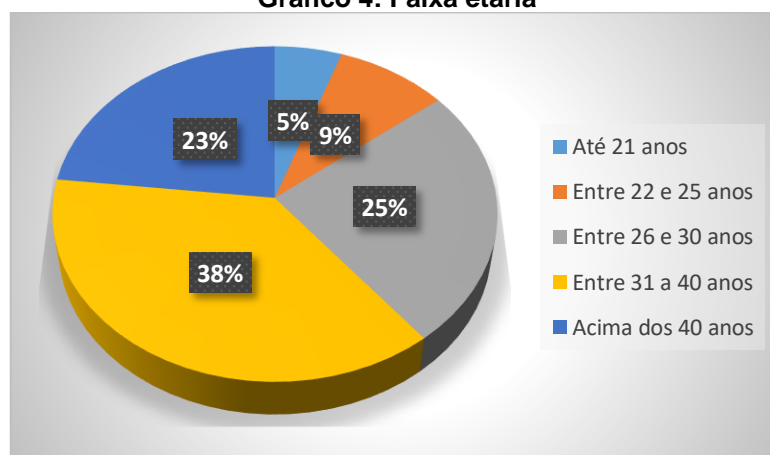
O Gráfico 3 mostra a renda dos colaboradores dividida em 4 faixas. Verificou-se que a predominância são pessoas que recebem até dois mil reais, correspondendo a 47% do total dos colaboradores. O segundo maior público está inserido na faixa entre dois e quatro mil reais, ficando com 30% do total. É interessante ressaltar que há mais pessoas que ganham acima de seis mil reais que as pessoas que estão entre quatro e seis mil reais, 14% e 9% respectivamente.

Gráfico 3: Renda Individual

Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

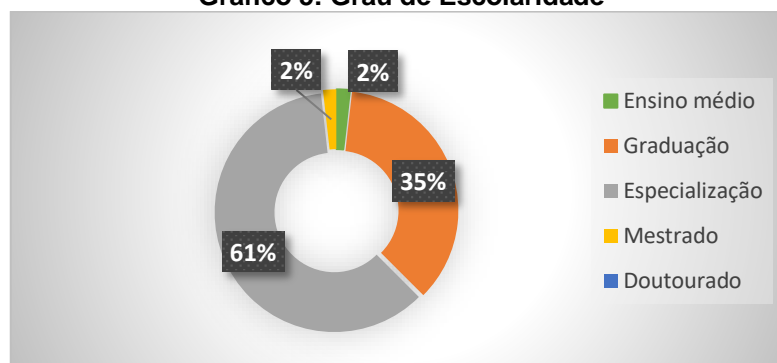
Já em relação a faixa etária dos colaboradores a maior parte encontra-se no grupo que está entre 31 a 40 anos, representando 38 % dos colaboradores, seguido pelo grupo de 26 a 30 anos (25%), os mais novos que são até 21 anos representam

5%, os que estão entre 22 a 25 e os acima de 40 anos, respectivamente representam 9% e 23%, conforme o Gráfico 4.

Gráfico 4: Faixa etária

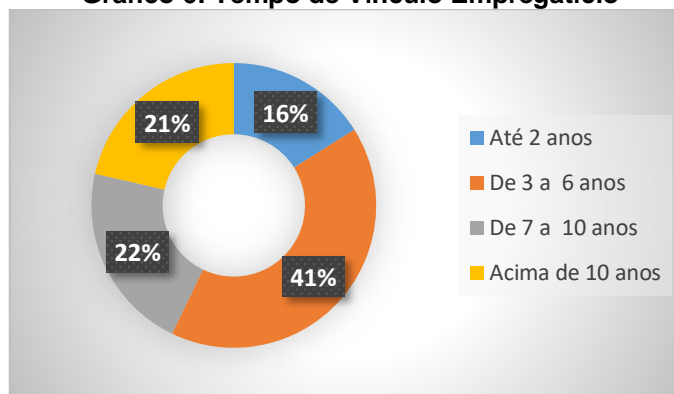
Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

O Gráfico 5 retrata informações sobre o grau de escolaridade dos participantes, em que tanto a modalidade ensino médio quanto mestrado tiveram apenas um colaborador pertencente, o que corresponde a 2% cada, ficando a maioria com a alternativa de especialização que representa, com 61% do total, 31% com graduação e nenhum colaborador possui doutorado.

Gráfico 5: Grau de Escolaridade

Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

Sobre o tempo em que os colaboradores estão na instituição, o Gráfico 6 mostrou que 41% estão entre 3 e 6 anos com vínculo empregatício, 22% corresponde aos que tem entre 7 e 10 anos, 21% já estão a mais de 10 anos na instituição, e apenas 16% dos colaboradores estão na empresa até 2 anos, isso mostra que a rotatividade de funcionários não é constante e os colaboradores já possuem uma relação com a cooperativa.

Gráfico 6: Tempo de Vínculo Empregatício

Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

O Bloco B recolheu informações sobre o relacionamento dos colaboradores com bancos e com cooperativa de crédito com o propósito de mostrar o percentual dessa relação.

Mesmo com a maioria trabalhando a mais de 3 anos em cooperativas de crédito, 79% dos colaboradores possuem conta em banco, de acordo com o gráfico 7 alguns deles ainda possuem conta em mais de um banco entre os cinco maiores, ficando apenas 21% sem conta em banco. Do total dos colaboradores 8% possuem mais de uma conta nos maiores bancos, o Quadro 2 mostra em quais bancos estão

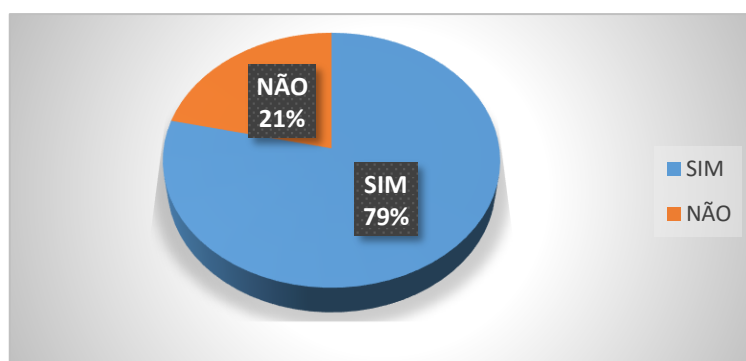
essas contas, essas com predominância na Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil.

Quadro 3: Colaboradores com conta em mais de um banco

Participante da pesquisa	Banco que possui conta
Colaborador A	Banco do Brasil, Bradesco
Colaborador B	Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal
Colaborador C	Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal
Colaborador D	Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal
Colaborador E	Caixa Econômica Federal, Santander
Colaborador F	Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal
Colaborador G	Caixa Econômica Federal, Itaú
Colaborador H	Banco do Brasil, Santander

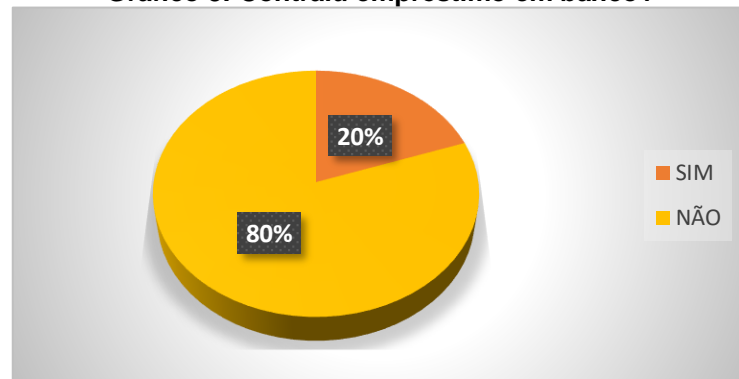
Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

Gráfico 7: Você tem conta em banco?



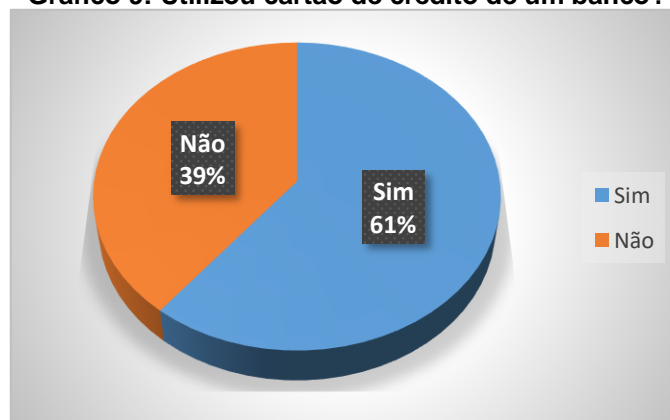
Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

O Gráfico 8 revela dados sobre a informação dos colaboradores contraírem empréstimo. 80% não fizeram esse tipo de serviço em banco, mas ainda sim houve um percentual de 20% que optaram por fazer esse empréstimo em banco, todos os que responderam de forma positiva a essa indagação estão no mínimo 3 anos com vínculo empregatício em cooperativa de crédito. É importante ressaltar que os respondentes estavam cientes que o uso de todos os serviços na pesquisa seria com relação aos últimos dois anos conforme observação inserida no questionário. 40% dos que usaram empréstimos em bancos não acharam as taxas de bancos atrativas, assim.

Gráfico 8: Contraiu empréstimo em banco?

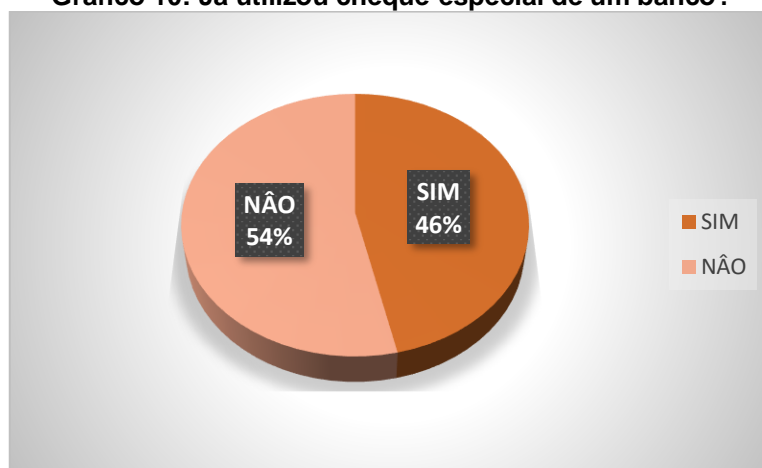
Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

Sobre a utilização de cartão de crédito, o Gráfico 9 revela que 61% responderam que utilizam cartão de crédito oferecido por banco e 39% informaram que não utilizam. É interessante falar que 6 respondentes afirmaram utilizar cartão de crédito em banco, porém responderam que não possuem conta em banco e 77% dos que afirmaram utilizar cartão de crédito de banco discordaram que utilizam mais banco que cooperativas.

Gráfico 9: Utilizou cartão de crédito de um banco?

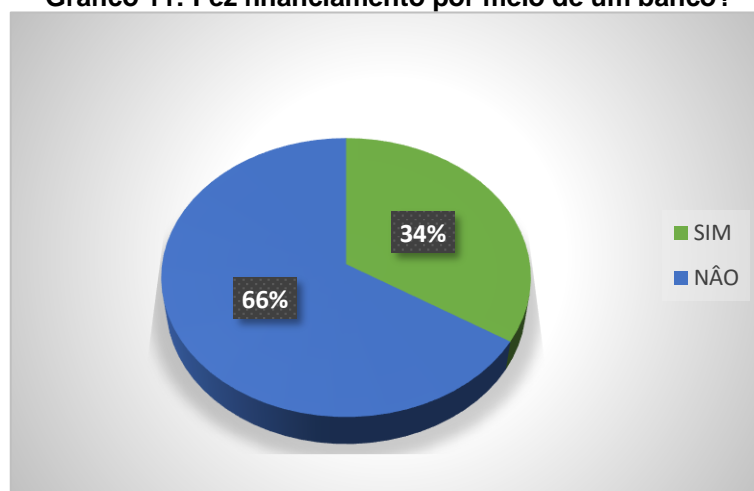
Fonte: Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

Sobre utilizar um serviço bastante comum que é o cheque-especial, o Gráfico 10 mostra que 46% responderam que já utilizaram esse serviço em um banco, ficando 54% afirmando que não utilizaram esse serviço em banco.

Gráfico 10: Já utilizou cheque-especial de um banco?

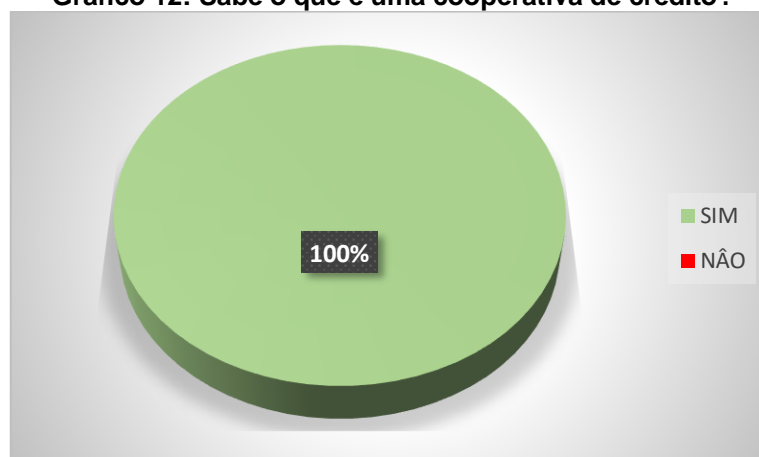
Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

Já, o Gráfico 11 mostra o resultado em relação a financiamento semelhante ao empréstimo, 66% não utilizaram o serviço em banco, contra 34% afirmando que utilizaram esse tipo de serviço em banco.

Gráfico 11: Fez financiamento por meio de um banco?

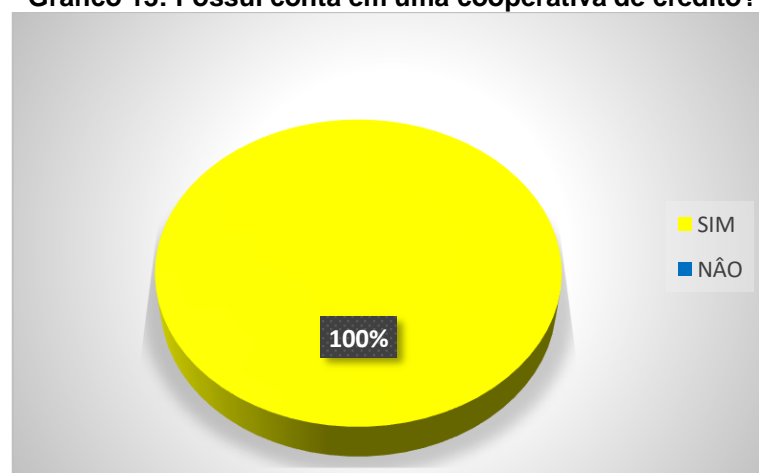
Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

O Gráfico 12 perguntou se os respondentes sabiam o que é uma cooperativa de crédito. Na pesquisa todos os que responderam afirmaram que sabiam o que é uma cooperativa de crédito, mas alguns ao responderem que possuíam conta em banco classificaram a cooperativa SICREDI como um banco, o que diverge pois são instituições financeiras distintas.

Gráfico 12: Sabe o que é uma cooperativa de crédito?

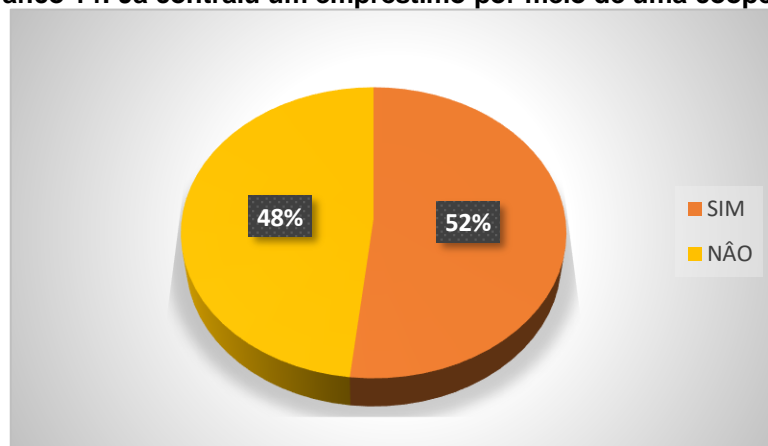
Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

O Gráfico 13 perguntou aos participantes desta pesquisa se eles possuíam conta em uma cooperativa de crédito. Todos afirmaram que sim.

Gráfico 13: Possui conta em uma cooperativa de crédito?

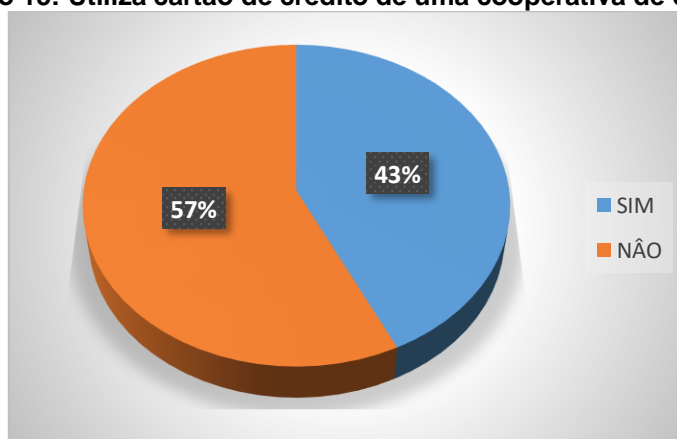
Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

Em relação a contrair um empréstimo em uma cooperativa de crédito 52% disseram que sim, os demais 48% negaram ter utilizado esse serviço em cooperativa de crédito, conforme dados do Gráfico 14. Dos 48% dos respondentes que afirmaram não terem contraído um empréstimo em cooperativa, apenas dois colaboradores, contraíram empréstimo em banco, o que mostra que boa parte dos colaboradores não fizeram empréstimos em bancos.

Gráfico 14: Já contraiu um empréstimo por meio de uma cooperativa de crédito?

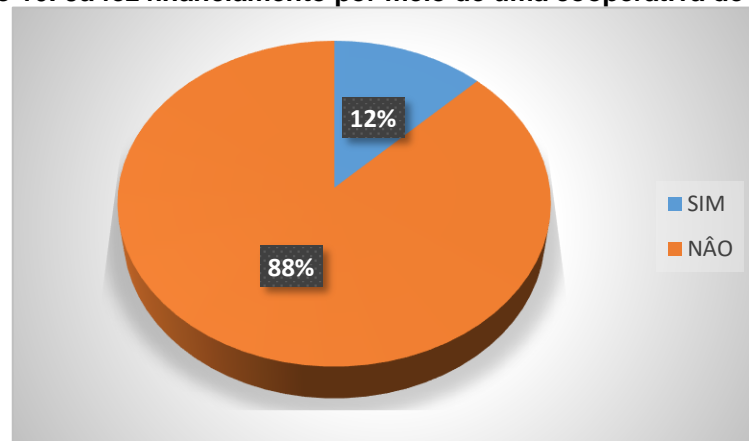
Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

O Gráfico 15 mostrou se os respondentes utilizam o cartão de crédito de uma cooperativa, e em sua maioria (57%), responderam que não utilizam cartão de crédito da cooperativa de crédito, mesmo todos eles tendo conta em uma cooperativa, desses que não usam cartão de crédito de cooperativa 56,25% utilizam cartão de crédito de banco, e 66,66% dos que afirmaram usar o cartão de uma cooperativa também utilizam o de banco.

Gráfico 15: Utiliza cartão de crédito de uma cooperativa de crédito?

Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

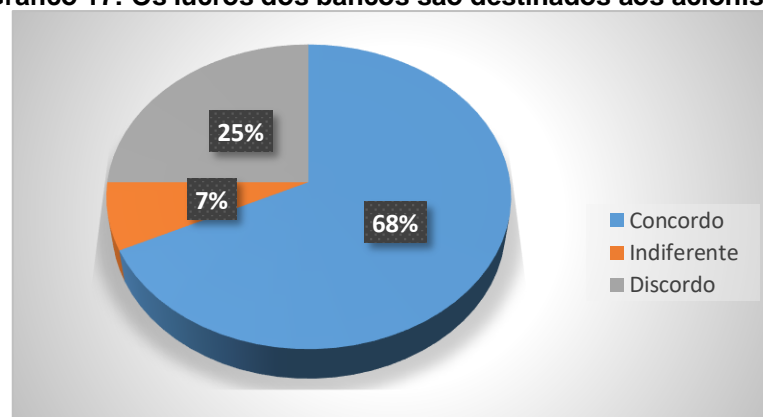
Sobre financiamento feito em cooperativa de crédito 88% dos que responderam afirmaram que não utilizaram esse serviço em cooperativa, e 12% responderam que sim, conforme Gráfico 16. É importante ressaltar que dos 88% que responderam não terem obtido um financiamento em cooperativas nos últimos dois anos, 29% utilizaram em bancos e 64% não utilizaram financiamento nem em bancos nem em cooperativas.

Gráfico 16: Já fez financiamento por meio de uma cooperativa de crédito?

Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

No terceiro e último bloco (C) foram inseridas afirmativas para avaliar em que grau de concordância os respondentes afirmariam ter em relação aos bancos e cooperativas de crédito.

Quanto a destinação dos lucros dos bancos, o Gráfico 17 mostrou que 68% concordaram que são destinados aos acionistas do banco e 25% discordaram dessa afirmativa assim como 7% se mostraram indiferente. Esse pode ter sido resultado de questionamentos em que parte dos lucros de um banco seja destinado para algum tipo de reserva e que não seja totalmente destinado ao acionista.

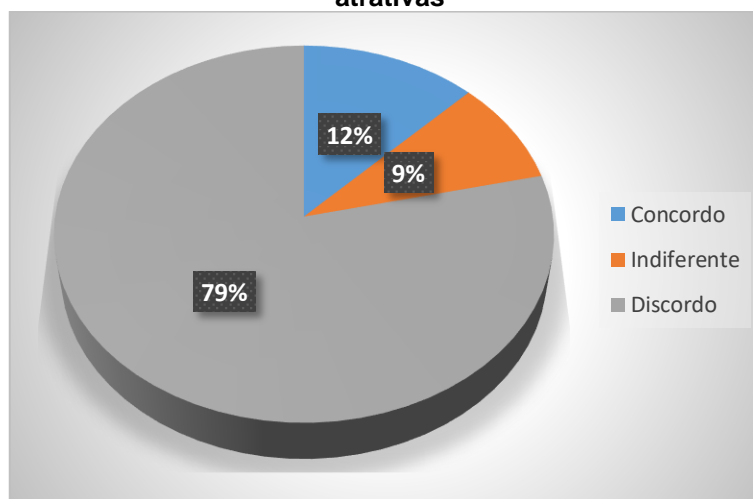
Gráfico 17: Os lucros dos bancos são destinados aos acionistas

Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

O Gráfico 18 perguntou se as taxas de juros dos bancos são atrativas. Ao responderem se concordavam ou discordavam que as taxas de juros em empréstimos, financiamento e aplicações nos bancos eram atrativas 79% dos

colaboradores discordaram dessa afirmação, mesmo discordando 15,90% dos colaboradores que não acham as taxas de juros de bancos atrativas utilizaram empréstimo em bancos, e 34,09% utilizaram financiamento através de banco. O que pode significar que as taxas não são um fator relevante na hora de contrair um empréstimo ou financiamento.

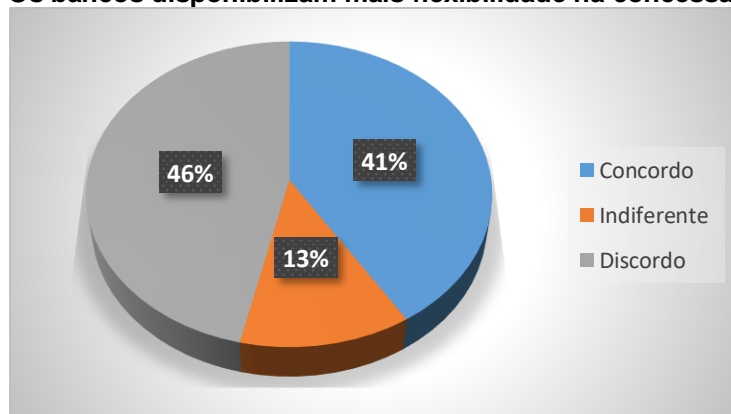
Gráfico 18: As taxas de juros (empréstimos/financiamento/aplicações) dos bancos são atrativas



Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

Na concessão de crédito, 41% concordaram que os bancos são flexíveis, 46% discordaram dessa afirmação e 13% se mostraram indiferentes, conforme demonstrado no Gráfico 19.

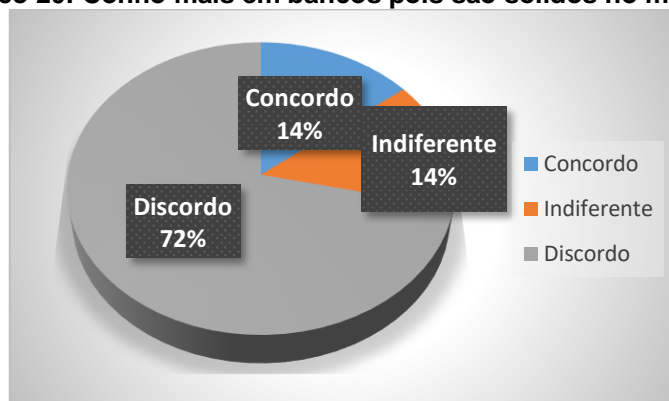
Gráfico 19: Os bancos disponibilizam mais flexibilidade na concessão de crédito



Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

O Gráfico 20 perguntou se os colaboradores confiam mais em bancos, pois seriam mais sólidos no mercado. Em relação a confiança nos bancos por serem sólidos no mercado, 71% discordaram dessa informação os que concordaram e os que se mostraram indiferente foram 14% cada.

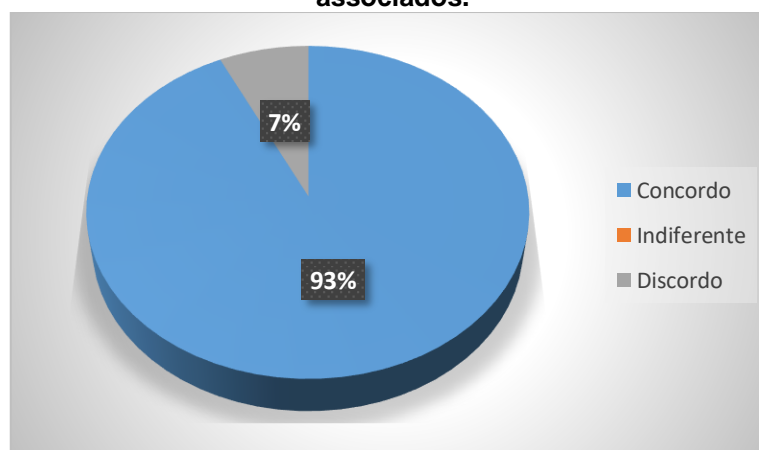
Gráfico 20: Confio mais em bancos pois são sólidos no mercado



Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

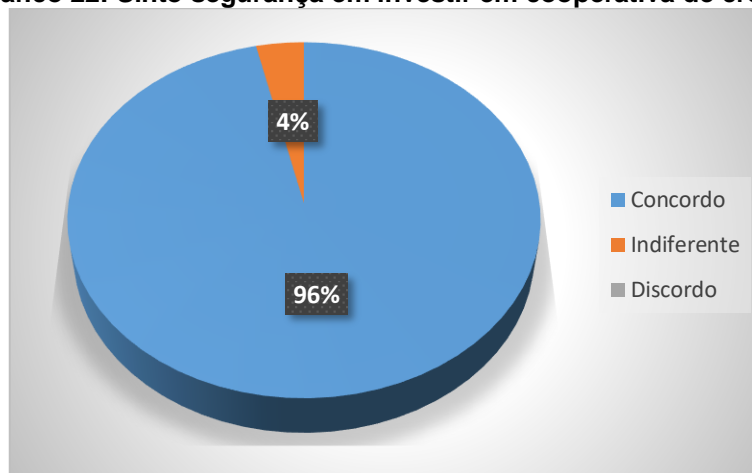
Sobre a destinação das sobras das cooperativas de crédito 93% concordaram com a afirmativa e 7% discordaram, conforme o Gráfico 21.

Gráfico 21: Estou ciente que as sobras das cooperativas são rateadas para todos os associados.



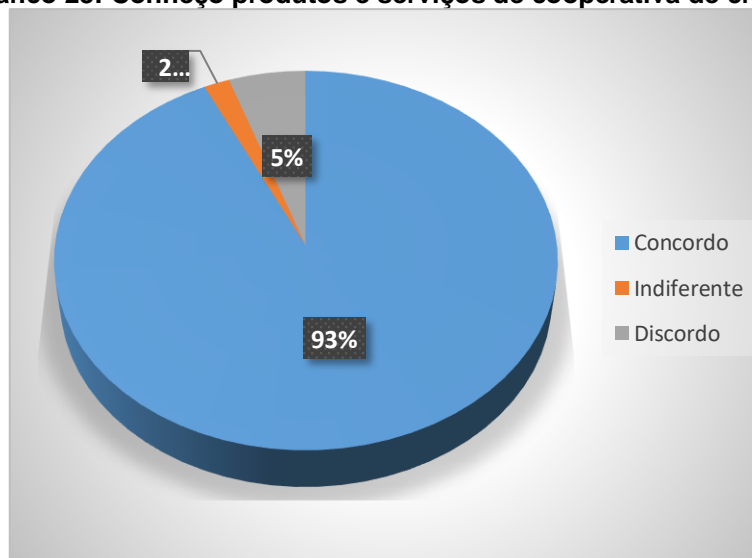
Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

Quando se afirmou em ter segurança em investir em cooperativa de crédito 96% sentiram segurança em investir em cooperativa de crédito, e 4% se mostraram indiferentes, nenhum dos que responderam discordaram dessa afirmativa, como pode-se observar no Gráfico 22.

Gráfico 22: Sinto segurança em investir em cooperativa de crédito

Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

De acordo com o Gráfico 23, a maioria dos colaboradores conhecem produtos e serviços de cooperativas, correspondendo a 93%, mas ainda há 5% de colaboradores que discordam que conhecem produtos e serviços e 2% disseram ser indiferentes.

Gráfico 23: Conheço produtos e serviços de cooperativa de crédito

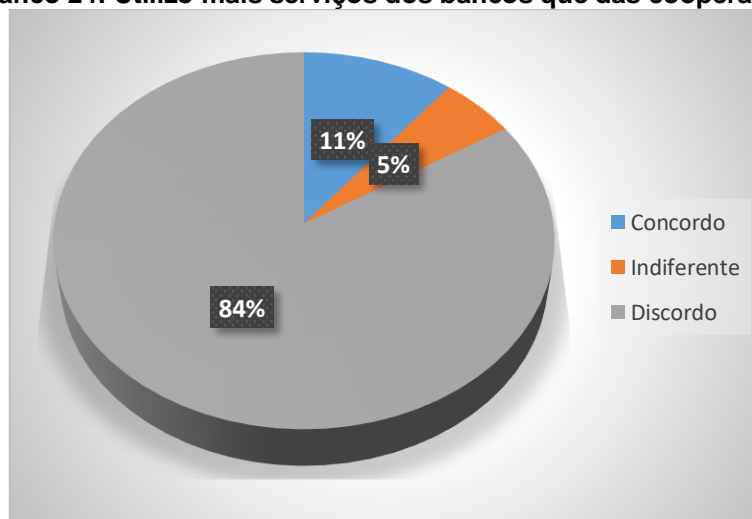
Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

Conforme Gráfico 24, a maioria os colaboradores discordaram que utilizam mais serviços de bancos do que de cooperativas, porém, conforme Gráficos 7, 8, 9, 10 e 11, os respondentes afirmaram utilizar bastante serviços de bancos, mesmo sendo oferecidos em cooperativas. 84% discordaram, 5% se mostraram indiferentes,

mas 11% concordaram que ainda utilizam mais bancos que as próprias cooperativas de créditos.

Destaque para um colaborador com 25 anos de vínculo empregatício em cooperativa de crédito, concorda que utiliza mais banco pela seguinte justificativa: “Ponto de atendimento mais capilarizado (Loterias)” entre outras justificativas de outros colaboradores: “Tenho mais acessibilidade aos bancos “; “Utilizo os bancos digitais, que possui maior liberdade em serviços como pagamentos, transferências, gestão do cartão de crédito e etc.”; “Utilizo poucos produtos da Coop pois não existe divulgação da maioria deles”. “Em um banco comercial até em propagandas ocorre divulgação maior”.

Gráfico 24: Utilizo mais serviços dos bancos que das cooperativas



Fonte: Dados da pesquisa de Campo (2019)

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo identificar fatores que influenciam na hora de um usuário que tenha vínculo empregatício com uma instituição financeira cooperativa escolher entre usar produtos/serviços da própria instituição ou se utilizam esses produtos/serviços em bancos.

Para chegar no objetivo final foi aplicado um questionário de forma virtual, enviados para 70 colaboradores de uma cooperativa de crédito dos quais 56 responderam à pesquisa de forma voluntária, esse tipo de população foi definida pois espera-se que por serem colaboradores de uma cooperativa eles tenham conhecimento sobre o que é e seus produtos.

Este trabalho de forma genérica explorou quatro fatores (taxa de juros, flexibilidade dos bancos, conhecimentos sobre os tipos de instituição e a percepção deles em relação à segurança/confiança ou solidez no mercado. Em relação a taxa de juros os colaboradores se mostraram não se preocupar com esse fator, pois 40% dos que usaram empréstimos em bancos não acharam as taxas de bancos atrativas, e ainda assim contraíram empréstimo em banco, o gráfico 1 informa que a taxa de juro de cheque especial um banco cooperativo é bem mais baixa quando comparada aos maiores bancos do país, isso não impactou os colaboradores em usar esse serviço em banco, pois de acordo com o gráfico 10, 46% dos colaboradores já utilizaram esse serviço em banco nos últimos dois anos. De todos os colaboradores 46,43% responderam que não concordam que os bancos dão flexibilidade da concessão de crédito, no entanto desses que não concordaram 88,46 já utilizou ao menos um dos serviços oferecidos por bancos (empréstimo, cartão de crédito, cheque especial e financiamento). Os colaboradores responderam acerca de informações sobre as instituições financeira, um resultado interessante é que quando foi indagado se possuíam conta em banco, na opção “OUTROS” muitos classificaram outras instituições financeiras como banco, são exemplos Nubank e Inter, e também cooperativa de crédito, que são instituição financeira, mas não são bancos, mesmo incluídos em instituição financeira ainda existe colaboradores que não sabem diferenciar instituição financeira de banco.

Os colaboradores em sua maioria não consideram a solidez dos bancos no mercado como fator para utilizar seus serviços, pois 72,42% dos colaboradores discordaram confiar em bancos por serem sólidos no mercado financeiro, conhecer

produtos e serviços de cooperativa de crédito não influenciou muito no uso de serviços em banco visto que grande parte dos colaboradores ainda utilizam serviços bancários e 92,85 concordam que conhecem produtos e serviços de cooperativa de crédito. Vale ressaltar que 80,35% dos colaboradores discordaram que utilizam mais serviço de bancos que de cooperativas, porém 75,55% dos que discordaram já utilizaram no mínimo um serviço em banco.

Mesmo conhecendo os serviços das cooperativas, sabendo que os bancos não praticam taxas de juros atrativas, sentido segurança e solidez em cooperativas (tanto quanto em bancos pelos menos), os respondentes, em sua maioria, usam mais serviços de bancos.

Fica sugestão de estudos posteriores investigarem os fatores de colaboradores usarem produtos e serviços de bancos mesmo estando trabalhando em cooperativa de crédito, podendo também ser aplicado em funcionário de bancos e comparar o uso dos serviços no próprio banco ou similares em comparação com o uso de cooperativas de crédito bem como verificar se o maior uso de serviços bancários se dá pela maior quantidade de agências melhor distribuídas e com mais quantidade.

REFERÊNCIAS

- ALMADA, M. A. Ocemg, 2019. Disponível em:
<http://www.minasgerais.coop.br/pagina/11013/presidente-do-bancoob-fala-sobre-crescimento-do-cooperativismo-de-cre-233-dito-no-brasil.aspx>. Acesso em: 17 ago. 2019.
- BACEN. Sistema Financeiro Nacional. 21 agosto 2018. Disponível em:
https://www.bcb.gov.br/pre/bcuniversidade/Palestras/BC_Univ_200400604.pdf. Acesso em: 21 agosto 2018.
- BACEN. CIDADANIA FINANCEIRA. Disponível em:
https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder_serie_I_emprestimos_e_financiamentos.pdf. Acesso em: 14 fev. 2019
- BRASIL. **Economia e emprego**, 2019. Disponível em:
<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2009/11/cheque-especial>. Acesso em: 26 jun. 2019.
- BRASIL. LEI Nº 5.764, DE 16 DE DEZEMBRO DE 1971. 16 Dez 1971. **Política Nacional de Cooperativismo** Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5764.htm. Acesso em: 15 ago. 2018.
- BRASIL. Secretaria de Previdência. **Previdencia Social**, 2019. Disponível em:
<http://www.previdencia.gov.br/a-previdencia/previdencia-complementar/o-que-previdencia-complementar/>. Acesso em: 26 jun. 2019.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**. 5ª. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002. 48 p.
- EXAME. **Os bancos que têm o empréstimo consignado mais barato**. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/seu-dinheiro/os-bancos-que-tem-o-emprestimo-consignado-mais-barato-2/>. Acesso em: 14 fev. 2019
- BRASIL. **Economia e emprego**, 2019. Disponível em:
<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2009/11/cheque-especial>. Acesso em: 26 jun. 2019.
- FRANCISCO., J. R. D. S.; AMARAL, H. F.; BERTUCCI, L. A. Risco de Crédito em Cooperativas: Uma análise com base no perfil do cooperado. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, Rio de Janeiro, v.8 p. 138, jul 2012.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. D. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017. 184 p.
- MACHADO, L. R. G1. **Jornal Nacional**, 26 janeiro 2016. Disponível em:
<http://g1.globo.com/jornal-nacional/especial-publicitario/sicoob/noticia/2016/01/cooperativas-oferecem-melhores-taxas-de-juros-no-credito-consignado.html>. Acesso em: 21 agosto 2018.
- MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 8ª. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 8. ed. São Paulo: ATLAS S.A., 2011.

MORAIS, T. Banco Central Do Brasil: Público ou Privado? **Revista Angolana de Sociologia**, p. 27-43, 3 ed. dez. 2013.

OCB. **Historia do sistema**, . Disponível em: <http://www.ocb.org.br/historia-do-sistema-ocb>. Acesso em: 15 ago. 2018.

POLONIO, W. A. **Manual das Sociedades Cooperativas**. São Paulo: ATLAS S.A., 2004. 28 p.

SCHERMERHORN, J. R. **Administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2007.

SEBRAE. COOPERATIVA FINANCEIRA. Disponível em: [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/9970048dc97abead0afee901d6c02c79/\\$File/5187.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/9970048dc97abead0afee901d6c02c79/$File/5187.pdf). Acesso em: 21 ago. 2018.

SICOOB. O que é Cooperativismo, 21 agosto 2018. Disponível em: <http://www.sicooobcecremef.com.br/o-que-e-cooperacao/>. Acesso em: 21 agosto 2018.

SICREDI. **Conheça o sicredi**. Disponível em: <https://www.sicredi.com.br/html/conheca-o-sicredi/cooperativismo/>. Acesso em: 21 ago. 2018.

SIMON, H. Os limites ou fronteiras da racionalidade. Entrevista. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=QFLxazu6pCw>. Acesso em: 25 set. 2019.

SOUSA, R. B. D. **Cooperativas de Crédito do básico ao gerencial**. Joao Pessoa: UFPB, 2006.

SUSEP, **Informações ao público**. Disponível em: <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-publico/glossario>. Acesso em: 15 fev. 2019

VEJA. Cheque Especial. Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/economia/juros-do-cheque-especial-variam-entre-20-e-528-diz-banco-central/>>.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

QUESTIONÁRIO

Prezados, este questionário tem por objetivo coletar dados para a elaboração de um Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) no Curso de Graduação em Ciências contábeis da Universidade Federal da Paraíba. Sua participação é voluntária e as respostas serão analisadas conjuntamente, preservando-se o sigilo da informação. O instrumento é composto por 26 perguntas, com previsão de respostas em torno de três minutos. Desde já, agradeço-lhe pela colaboração. Jailson das Chagas Marinho. Matrícula: 11320898 Profª: Dr. Anna Paola Fernandes Freire.

Bloco A

Gênero

☐ Masculino ☐ Feminino

Faixa Etária

☐ De Até 21 anos ☐ De 22 a 25 anos ☐ De 26 a 30 anos ☐ De 30 a 40 anos ☐ Acima dos 40 anos

Renda Individual

☐ Até R\$ 2.000,00 ☐ Entre R\$ 2.000,00 e R\$ 4.000,00
☐ Entre R\$ 4.000,00 e R\$ 6.000,00 ☐ Acima de R\$ 6.000,00

Grau de Escolaridade

☐ Médio Completo ☐ Graduação ☐ Especialização ☐ Mestrado ☐ Doutorado ☐ Outros_____

Tempo de Vínculo Empregatício

_____anos

Bloco B

Em relação aos últimos dois anos	SIM	NÃO
1 Você tem conta em BANCO ?		
2 Se SIM, marque onde você tem conta () BANCO DO BRASIL () CAIXA () ITAÚ () BRADESCO () SANTANDER () OUTRO:		
3 Adquiriu empréstimo em banco?		
4 Utilizou cartão de crédito de um banco?		
5 Já utilizou o cheque especial de um banco?		
6 Já fez financiamento por meio de um banco?		
7 Você sabe o que é uma cooperativa de crédito?		
8 Possui conta em uma cooperativa de crédito?		
9 Já adquiriu um empréstimo em uma cooperativa de crédito?		
10 Utiliza cartão de crédito de uma cooperativa de crédito?		
11 Já fez financiamento através de uma cooperativa de crédito?		

Bloco C

Em relação aos últimos dois anos:

(1) Discordo totalmente (2) Discordo parcialmente (3) Indiferente (4) Concordo Parcialmente (5) Concordo Totalmente					
Para cada afirmativa abaixo marque o número correspondente.	1	2	3	4	5
12 Os lucros dos bancos são destinados aos acionistas					
13 As taxas de juros (empréstimos/financiamento/aplicações) dos bancos são atrativas					
14 Os bancos dão flexibilidade na concessão de crédito.					
15 Confio em bancos pois são sólidos no mercado					
16 Estou ciente que as sobras das cooperativas são rateadas para todos os associados					
17 Sinto segurança em investir em cooperativa de crédito					
18 Cooperativas de crédito são apenas para médicos ou servidores públicos.					
19 Conheço produtos e serviços de cooperativa de crédito					
20 Utilizo mais os serviços dos bancos que das cooperativas.					
21 Caso tenha respondido CONCORDO TOTALMENTE/CONCORDO PARCIALMENTE na questão anterior qual seria o motivo/razão Para usar mais os serviços dos bancos do que das cooperativas?					